

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P.**

**CLAUDIA ELIANA PENAGOS MAZABEL  
CLARA ELCY MUÑOZ BOLAÑOS  
DAMIÁN FERNEY ROJAS SCALANTE  
GEOVAN MUÑOZ GALÍNDEZ  
JASMIN CIRO ACERO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS- ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO 2019**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P.**

**PRESENTADO POR:**

**CLAUDIA ELIANA PENAGOS MAZABEL**

**CLARA ELCY MUÑOZ BOLAÑOS**

**DAMIÁN FERNEY ROJAS SCALANTE**

**GEOVAN MUÑOZ GALINDEZ**

**JASMIN CIRO ACERO**

**GRUPO: 101008\_14**

**TUTOR**

**MARIA ERIKA NARVAEZ FERRIN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS- ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO 2019**

## Tabla de contenido

Resumen .....	7
Palabras clave .....	8
Abstract .....	9
Key words.....	10
Introducción .....	11
Objetivos .....	12
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP .....	13
2.1. Direccionamiento estratégico .....	13
Misión .....	15
Visión.....	15
Valores .....	15
2.2. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial.....	16
3. Código de Conducta .....	17
3.1. Modelo de gerencia estratégica de Russel Ackoff.....	17
3.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta. ....	20
3.3. Código de conducta de la empresa Aguas de Puerto Caicedo .....	21
3.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta.....	31
Glosario.....	32
4. Stakeholders .....	35
4.1. Breve descripción de los Stakeholders .....	35
4.2. Mapa genérico para la empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP.....	35
4.3. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) .....	38
5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP.....	41

5.1. Plan de comunicaciones a los interesados (Stakeholders).....	49
5.2. Modelo de informe de gestión recomendado.....	50
Conclusiones .....	52
Bibliografía.....	53
Anexos.....	62

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Presupuesto de inversión objeto del código de conducta.....	32
Tabla 2. Plan de Responsabilidad Social Empresarial - Aguas de Puerto Caicedo .....	42
Tabla 3. Plan de Comunicaciones de Aguas de Puerto Caicedo. ....	49

## **Lista de figuras**

<i>Figura 1.</i> Mapa genérico Empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP .....	36
<i>Figura 2.</i> Matriz de influencia / Impacto. ....	38
<i>Figura 3.</i> Modelo de informe de gestión.....	50

## **Resumen**

En el desarrollo del presente documento denominado plan de responsabilidad social para la empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, la cual es una sociedad anónima simple, con su actividad económica enfocada en la prestación de servicios públicos en suministro de agua potable, tratamiento de residuos sólidos y alcantarillado.

Se presenta la evaluación de desempeño de la empresa mencionada, donde se identifican problemáticas en el ámbito social, económica y ambiental, y se seleccionó como el de mayor impacto el escenario económico, ya que dicha situación le impide a la empresa tener un musculo financiero para respaldar, provocado por el desvío de los recursos, además genera mora en el pago de nómina.

Seguidamente se socializa el Código de Conducta Empresarial en el cual se proyecta a la sostenibilidad y competitividad en cada uno de sus acciones de su portafolio de servicios, actuando de una manera responsable y transparente frente a los usuarios, empleados y a todos los grupos de interés de la organización. De igual manera se identifica los grupos de interés o Stakeholders a nivel internos como externos.

Finalmente, se describe el Plan de Responsabilidad Social empresa Aguas de Puerto Caicedo; que se proyecta con el fin de que la organización integre todas las áreas o dependencias de la misma y el compromiso para llevar a cabo las modificaciones en su sistema de gestión que permitan hacerla socialmente responsable en la prestación de un servicio con calidad.

### **Palabras clave**

Líder transformacional, responsabilidad social, ética empresarial, marketing social, sostenibilidad global.



## **Abstract**

In the development of this document called social responsibility plan for the company Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, it is a simple limited company specializing in the treatment and supply of drinking water for human consumption, collection of wastewater and solid waste, complying with the current legal parameters.

In the first place, the performance evaluation of the aforementioned company is presented, where problems are identified in the social, economic and environmental spheres, and the economic scenario has been selected as the most impact, since this situation prevents the company having a financial muscle to back up, caused by the diversion of resources, also generates arrears in payroll payment.

Next, the Code of Business Conduct is socialized, in which it is projected to the sustainability and competitiveness in each one of its actions of its portfolio of services, acting in a responsible and transparent with against the users, employees and all The organization's interest groups. Similarly, interest groups or Stakeholders are identified at internal and external levels.

Finally, the Social Responsibility Plan for the company Aguas de Puerto Caicedo is described; that is projected in order that the organization integrates all the areas or dependencies of it and the commitment to carry out the modifications in its management system that allow to make it socially responsible in the provision of a quality service.

### **Key words**

Transformative leader, social responsibility, business ethics, social marketing, global sustainability.

## **Introducción**

El Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial, permite al líder la gestión de soluciones a las diferentes problemáticas presentadas en el contexto de la organización bajo el compromiso de desarrollo sostenible y creación de valor, con la vinculación de los colaboradores, y la sociedad en general. La presente actividad tiene como tema central, la selección de una empresa del entorno, para elaborar un plan de responsabilidad social empresarial; dicha organización se denominada Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, especializada en el tratamiento y suministro de agua potable para el consumo humano y recolección de residuos.

En primera medida se presenta la empresa seleccionada y su direccionamiento estratégico, donde se conoce las actividades de la empresa y su importancia en la comunidad, de igual forma se comparte el formato de evaluación del desempeño de la empresa; donde se evalúa la dimensión económica, social y ambiental, desde el entorno interno y externo de la compañía. Seguidamente, se presenta paso a paso, la elaboración del Código de Conducta de la empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos propuestos, facilitando así la solución a problemas.

Posteriormente se identifica los Stakeholders, como todas las personas o grupos que, de una u otra manera, están involucradas en el desarrollo de las diferentes actividades de la compañía, se presenta un mapa genérico en donde se clasifican los Stakeholders, una matriz de influencia como se involucra en el plan y el impacto en la capacidad de efectuar cambios al planteamiento de proyecto. Finalmente se elabora el plan de responsabilidad social empresarial para la organización seleccionada, Aguas De Puerto Caicedo, en el cual se contempla la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa; ésta incluye diferentes estrategias de solución.

## **Objetivos**

### **General:**

Formular un Plan de Responsabilidad Social para la empresa seleccionada Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, identificando la necesidad que esta tiene con la competitividad sostenible y su dinámica empresarial.

### **Específicos:**

- Realizar el diagnostico de impactos generados por la empresa Aguas de Puerto Caicedo.
- Elaborar el código de conducta de la empresa Aguas de Puerto Caicedo, usando como herramienta el modelo gerencial apropiado
- Identificar los actores internos y externos involucrados en la compañía Aguas de Puerto Caicedo.
- Formular las estrategias que permitan a la empresa Aguas De Puerto Caicedo SAS ESP, ser socialmente responsable a largo plazo

## **2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP**

### ***2.1. Direccionamiento estratégico***

**Empresa: Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P. Nit: 900801701-7**

Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, es una nueva empresa que nace dentro del Municipio de Puerto Caicedo para el servicio de la comarca, el Departamento y la Nación, como empresa direccionada en propender la consecución de su misión y visión, donde la confianza de sus clientes es su fortaleza, la implementación de estrategias para el mejoramiento de sus procesos su fin esencial, para su rentabilidad y sostenibilidad.

Como Sociedad Anónima simple está especializada en el tratamiento y suministro de agua potable para el consumo humano, recolección de aguas residuales y residuos sólidos, cumpliendo los parámetros legales vigentes. Constituida el 22 de octubre de 2014 e inscrita ante Cámara y Comercio y DIAN, Caracterizada por buscar la prestación de un servicio con calidad, responsabilidad ambiental, compromiso social, buen manejo de los recursos y mejora continua.

La empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. ESP tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, Calle 4 5 6 MZ 07 Barrio EL Carmen en la ciudad de Puerto Caicedo, Putumayo. Esta empresa fue constituida como Sociedad Por Acciones Simplificada y se dedica a Evacuación y Tratamiento de Aguas Residuales.

Dirección actual: Dirección: calle 4 5 6 mz 07 Barrio El Carmen

Actividad: Evacuación y tratamiento de aguas residuales

Forma jurídica: Sociedad Por Acciones Simplificada

### **Prestación de los Servicios Domiciliarios:**

Acueducto:

“Presta el servicio de potabilización, conducción, distribución y comercialización de agua potable, lo que ha sido posible gracias a que cuenta con la infraestructura del Municipio”  
(Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP, 2019).

Alcantarillado:

“Recolección transporte tratamiento y disposición de las aguas residuales domésticas”  
(Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP, 2019).

Aseo:

“Presta los servicios de: Barrido y limpieza de áreas públicas, actividad que comprende el desyerbe y despápele de zonas comunes. Recolección transporte y disposición final de residuos sólidos hasta el relleno sanitario que cuenta con el sistema de celdas transitorias” (Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP, 2019).

### **Objetivos de calidad:**

- “Suministrar de manera continua agua apta para el consumo humano en la comunidad.
- Realizar la recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales domésticas para impedir el vertimiento a las fuentes hídricas naturales.
- Realizar la recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos en el Municipio de Puerto Caicedo.
- Mantener limpias las vías y espacios públicos del Municipio de Puerto Caicedo.
- Brindar atención necesaria a los usuarios y dar respuesta oportuna a las peticiones y reclamaciones relativas a la prestación de los Servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Puerto Caicedo.
- Promover la cultura ciudadana de la comunidad en el ahorro y uso eficiente de los recursos hídricos y en el manejo adecuado de los residuos sólidos.
- Disminuir el índice de agua no contabilizada.

- Administrar los bienes tangibles e intangibles propiedad del municipio.” (Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. ESP, 2019).

### ***Misión***

Prestar efectiva y oportunamente los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y aseo con soluciones innovadoras, generando calidad de vida, rentabilidad y sostenibilidad, en beneficio de nuestro municipio.

### ***Visión***

Alcanzar a partir del 2017 rentabilidad y sostenibilidad, generando desarrollo y bienestar, transformando los modelos de negocios y creando valor con transparencia, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios, con proyección departamental y nacional.

### ***Valores***

#### Valore éticos

- Lealtad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Servicio
- Respeto\_

#### Valores Empresariales

- Los resultados son individuales y colectivos
- El cambio y la innovación y el desarrollo humano
- La justicia
- La excelencia
- La integridad

## ***2.2. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial***

“Conociendo que La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la capacidad de respuesta que tiene una empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona, la Empresa de Aguas de Puerto Caicedo adquirió el compromiso con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, de sus empleados, de sus accionistas, del medio ambiente y de toda la zona de su influencia, desde el mismo instante que fue creada, por lo tanto es su compromiso legal y ético de mejorar la calidad de vida de cada uno de los individuos que están bajo su entorno y bajo su influencia” (Vergara & Vicaría , 2009).

Las empresas de hoy en día, no solo deben enfocarse en su aspecto económico, sino en sus aspectos sociales y ambientales, por cuanto son componentes transversales que pueden mejorar o empeorar la aceptación de la empresa frente a sus potenciales clientes. Sabemos que las empresas de servicios públicos tiene un alto riesgo en problemas ambientales, por ello se enfoca la justificación de plan de responsabilidad social empresarial de la Empresa de Aguas de Puerto Caicedo, en su entorno ambiental, donde sabemos que existen ventajas al implementarlo en relación con el medio ambiente, ya que permitiría prevenir accidentes potenciales y sus grandes inversiones, además se reduce el riesgo de posible sanciones que podrían llevar al cierre de operaciones de la empresa, igual al tener un buen plan de responsabilidad social empresarial mejora la imagen de la organización así como su estabilidad de permanecer en la competencia empresarial a largo plazo.

Sabemos que la inversión en la implementación de los planes de Responsabilidad Social Empresarial puede ser elevada, pero si analizamos la relación de costo/beneficio sabemos, que más que un gasto, más que un costo, implementar el PRSE, y ponerlo en funcionamiento al 100%, en una empresa de las condiciones de la Empresa de Aguas de Puerto Caicedo, es ganancia.



### 3. Código de Conducta

#### 3.1. *Modelo de gerencia estratégica de Russel Ackoff*

**Modelo de Gerencia Estratégica:** “Modelo de Russel Ackoff. En el modelo de Russel Ackoff se resalta la necesidad de comprender la naturaleza de los cambios en forma global y no parcial, para lo cual se debe desarrollar una mejor visión del mundo en concordancia con los nuevos métodos de la época. Russel aborda la necesidad de la planeación al expresar que cuando no se planea no se puede evitar que nos alcance la planeación de los otros, por ello el lema planear o ser planeado. Russel apunta a la planeación interactiva que dependiendo de tres principios se puede llevar a cabo” (Morante Intriago, 2014, págs. 22-23). Estos son:

- Principio participativo: La inclusión como base del trabajo cooperativo, fomenta el desarrollo grupal y a interacción que de los actores de una sociedad.
- Principio de continuidad: La evaluación del plan es fundamental para garantizar la efectividad del mismo, el ajuste y el seguimiento permite la mejora en los procesos que se desarrollan en pro de la consecución de los objetivos corporativos.
- Principios holísticos: Los procesos coordinados y fundamentados en la participación de los involucrados, permite generar espacios de integración y de fortalecimiento a través de ideas grupales.

Descripción de las fases del modelo de planeación interactivo propuesto por Russel:

**Formulación de la problemática:** Conjunto de amenazas y oportunidades que enfrentaría la organización si continúa comportándose como hasta ahora y si su entorno no cambia su dirección significativamente. Esta fase comprende:

- Un análisis de sistemas: Diagnostico de cada uno de los aspectos de la organización, que tienen injerencia en las problemáticas ambientales y que de alguna forma los impactos negativos son recíprocos.

- Un análisis de las obstrucciones: Evaluación de cada uno de los aspectos que generan retrasos en la operatividad de la empresa, pueden ser de tipo técnico, financiero, administrativo o externo, que interactúan en el ambiente y generan debilidades. La organización y el manejo de conflictos como medida preventiva para garantizar sana convivencia entre los actores y el medio ambiente.
- **Preparación de Proyecciones de referencia:** “Extrapolaciones desde el pasado hacia el futuro, empleándose suposiciones críticas sobre las que se basan las expectativas de la empresa y proyecciones relacionadas con la provisión y consumo de los recursos críticos, con esta información se prepara el escenario idealizando el futuro, para revelar las consecuencias que tendrá la conducta actual y las suposiciones de la empresa” (Morante Intriago, 2014, pág. 23).
- **Planeación de los fines:** “Se diseña el futuro más deseable a través de las metas, los objetivos y los ideales, empezando por los últimos por medio de un diseño idealizado del sistema que se opera o se propone operar. Los pasos que intervienen en este diseño son: Selección de la misión. Especificación de las propiedades deseadas del diseño. Diseño del sistema” (Morante Intriago, 2014, pág. 24).
- **Planeación de los medios:** Se analizan las herramientas que se tienen para proyectar acciones hacia el futuro, con la finalidad de propender la buena marcha y funcionalidad de la empresa.
- **Planeación de los recursos:** Análisis de costos y estudio de las fuentes de financiación, como fundamentos de la planeación de costos y gastos.
- **Diseño de la implantación y el control:** Necesaria para obtener la retroalimentación a través de la vigilancia de la organización y su medio ambiente, decidiendo quien va a ser que, cuando, donde y como se va a controlar la implementación y sus consecuencias.

- **El sistema y su medio ambiente:** El futuro de cualquier organización depende más de lo que hace ahora, de lo que hizo en el pasado.

Enmarcado en lo anterior, es pertinente utilizarlo con el fin de ser aplicado en el re-direccionamiento de las políticas de la empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P, a través de un código de conducta que encarrile sus procesos y provea solución a las problemáticas de impacto identificadas en la etapa anterior, específicamente en el ámbito ambiental.

### **Glosario:**

- *Métodos:* “Modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Implantación:* “Fijación, inserción o injerto de un tejido u órgano en otro” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Metas:* “Fin a que se dirigen las acciones o deseos de alguien” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Planear:* “Trazar o formar el plan de una obra” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Holismo:* “Doctrina que propugna la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Obstrucción:* “Acción y efecto de obstruir u obstruirse” (The Free Dictionary By Farlex, 2019).
- *Sistema:* “Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Proyecciones:* “Acción y efecto de proyectar” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).
- *Participativo:* “Perteneiente o relativo a la participación” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).

- *Continuidad*: “Unión natural que tienen entre sí las partes del continuo” (Real Academia Española. Diccionario de la lengua española, 2009).

### ***3.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.***

**La norma internacional de la familia ISO, la denominada ISO 26000**, ofrece una guía en (RSC ó RSE). “Está diseñada para ser utilizada por organizaciones, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Esta norma ayuda a las organizaciones en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más” (Eco-inteligencia, 2015).

Los principios de la ISO 26000 son los siguientes:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

“Social Accountability 8000 (SA8000) (<http://www.cepaa.org/sa8000.htm>): norma voluntaria de responsabilidad social de las empresas lanzada en 1997 por el Council on Economic Priorities Accreditation Agency (CEPAA). Se centra sobre todo en las prácticas laborales, por ejemplo, el trabajo infantil, la libertad de asociación, el tiempo de trabajo y la remuneración. Este código internacional de responsabilidad civil se basa en la norma ISO 9000 e incluye la acreditación de los auditores y un control independiente” (Gunckel Sandoval , 2007, págs. 19-20).

### **3.3. Código de conducta de la empresa Aguas de Puerto Caicedo**

#### **Código de Conducta**

“La excelencia en lo que hacemos, es nuestra virtud”

“Aguas de Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P. Es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, del Municipio de Puerto Caicedo, departamento del Putumayo” (EL Economista. america.com Colombia, 2019). Visionada con la responsabilidad integral en sus procesos operativos, ingresos con responsabilidad, compendia nuestro pensamiento estratégico. Entendemos como sostenibilidad el equilibrio existente entre la generación del valor para nuestros asociados, bajo la inclusión de la sociedad entorno de operación y la mitigación del impacto ambiental de los procesos y/u operaciones, en un ambiente de transparencia, con lineamientos éticos e innovadores.

“Si entendemos que la Sostenibilidad va más allá que la responsabilidad social corporativa (RSC), ni se limita a obtener un equilibrio aceptable entre balance económico, social y ambiental; si no que fomenta la innovación, buscando contemplar nuevas metodologías empresariales que nos permitan evolucionar, substrayendo los aspectos disfuncionales de nuestra organización” (Sánchez Sumelzo, pág. 13).

Aguas de Puerto Caicedo se proyecta a la sostenibilidad y competitividad en cada uno de sus acciones de su portafolio de servicios, actuando de una manera responsable y transparente frente a nuestros usuarios, empleados, socios, proveedores y en general a todos los grupos de interés demuestra organización.

#### **1. Definición del Código de Conducta Empresarial**

Existen muchas definiciones que contextualizan el significado del Código de Conducta Empresarial, pero es conveniente partir del punto de vista expuesto por Jiménez (2017), donde expresa que los códigos éticos o de conducta es la exteriorización de los valores y principios, así como las normas de conducta y actuación, las cuales guían el comportamiento corporativo

compuesto por las actividades desarrolladas por el empleado en ejercicio de sus respectivas funciones, trascendiendo las normas legales establecidas.

Este código de conducta empresarial es el manual de comportamiento corporativo que fortalece la base del buen servicio de nuestra organización, bajo actuaciones éticas y moralmente bien fundamentadas, para engrandecer la imagen empresarial, en el entorno de interacción de los grupos de interés corporativos, como de los actores interno de la organización. Nuestro código de conducta empresarial es un instrumento que delinea el comportamiento en pro de actuar conforme a las leyes morales, de una manera íntegra y leal, donde este comportamiento deberá estar rodeado de responsabilidad, honestidad, rectitud, compromiso, actuando conforme a la ley y demás directrices de conductas estipuladas en la empresa Aguas de Puerto Caicedo.

## **2. Quienes están obligados al cumplimiento del Código de Conducta Empresarial de la empresa Aguas de Puerto Caicedo.**

En primera medida este Código de Conducta Empresarial se construye con la participación activa de socios, empleados y usuarios, revisado por la gerencia de la empresa y aprobado por la junta directiva de la organización. Es responsabilidad de los directivos de la entidad de conocer, fomentar, divulgar y poner en práctica este Código, al igual, los demás empleados deberán conocer y dar aplicabilidad de este código en cada una de sus actuaciones en la empresa. Los usuarios como los proveedores deberán someterse a los parámetros de este código de conducta para ser partícipes de las actividades empresariales de la organización.

Las Anotaciones del código de conducta empresarial de Aguas de Puerto Caicedo. En caso de que, por contextos de lugar, modo o tiempo, existiera una discordia entre la Ley y este código, respetaremos el nivel jerárquico y nos someteremos a lo dispuesto en la Ley primeramente y luego a lo estipulado en este código de conducta empresarial; Si existiera requerimientos de cualquier tipo para este código, se deberá remitir ante el encargado de este código dentro de la organización.

### **3. Confidencialidad Empresarial**

La Empresa Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S. Prohíbe la divulgación de información de temas confidenciales y que no sean de carácter oficial, y condena toda actuación antiética del individuo u organización que se aproveche de acciones desleales, para captar beneficios económicos y/o comerciales. El incumplimiento de esta directriz, tendrá como consecuencia la aplicación del debido proceso de sanción, que podrá ser de carácter disciplinaria y penal, en términos generales y que forjará la destitución (empleado) o la cancelación de toda relación comercial (proveedor).

Todo el personal de esta organización sin excepción, están obligados a guardar confidencialidad con la información que se entregue a su disposición, al igual que los proveedores que conozcan de dicha información por las relaciones comerciales existentes.

En caso de auditorías por entidades que regulan el accionar de nuestra empresa, guardarán confidencialidad en la información accedida y en los resultados obtenidos y serán puestos a disposición de las entidades competentes sin generar un perjuicio premeditado a la organización.

Para aclaraciones, anotaciones y demás apreciaciones de este numeral, los interesados deberán dirigirse al área jurídica de la empresa y agotar el debido proceso interno.

### **4. Conflicto de Interés**

Entendemos como conflicto de interés dentro de nuestra organización, cuando los intereses particulares, interfieren con los intereses de la empresa, en este caso puede ser de un empleado, como de una persona externa a nuestra compañía, para el empleado le generara una compleja situación, que ara que su criterio objetivo se nuble y no pueda actuar de la mejor manera para los intereses de Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P; por tanto, los empleados deberán evadir el conflicto de interés dentro de esta empresa, para ello todos los actores de esta organización deberán evitar relaciones directas que conlleven a genera intereses con usuarios, proveedores y competidores; evitar la relación laboral con competidores de la organización y aquellas actividades laborales diferentes a la contraídas con la empresa que le generen conflicto de cumplimiento a las actividades asignadas por Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P;

abstenerse de lucrarse por el privilegio de tener información confidencial y por las labores que ya son remuneradas por la empresa.

**Manejo de conflictos de intereses:** Si se presentare un conflicto de interés dentro de la empresa de Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P; o si estuviésemos en una situación de posible conflicto de intereses, la primera acción de este procedimiento, es realizar la reseña de los hechos generadores de la situación, plasmarlos en un escrito de una forma clara y precisa para ser sometido al debido estudio de este tema, si el conflicto de interés es generado por un empleado, este se obliga a poner en conocimiento dicha situación, en el menor tiempo posible, y lo remitirá a su jefe inmediato o al jefe de personal de la empresa para proceder de manera justa y transparente.

## **5. Conducta Interna Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P**

Como nos comportamos dentro de nuestra organización, es el modelo de exposición de nuestros servicios, por ello nos esforzamos en darle vivencia a las siguientes actuaciones:

**Ser respetuosos y Cordiales:** Convivimos y laboramos con cada uno de nuestros compañeros de trabajo bajo un clímax de respeto, tolerancia y comprensión; con cortesía se trata internamente al individuo, así como aquel que se denomina como usuario y/o proveedor. El respecto trasciende hasta el ámbito más allá del laboral, porque cada persona tiene derecho a ser diferente sin entorpecer la libertad de su prójimo.

**Servir con excelencia:** Nuestra empresa fomenta el servicio como la base de sus acciones y sus decisiones, busca satisfacer la necesidad de aquellos que necesitan de nuestra organización. El beneficio común construido a partir de los aportes de todos, bajo una responsabilidad común y fundamentada bajo valores que fortalezcan el servicio con excelencia.

*Lealtad:* Actuar conforme a la convicción moral y ética bajo el compromiso de servir a nuestro semejante y a la empresa.; *Honestidad:* Tener una conducta recta y verdadera frente a cada acción que ejerzamos dentro de la organización tanto en el ámbito personal como empresarial; *Responsabilidad:* Cumplir con cada una de sus funciones encomendadas para el comportamiento individual como colectivo.



**Actuar con Justicia:** Entendemos que la base de la convivencia del ser humano se basa en la justicia por ello dentro de nuestra organización se dará inclusión a cada agente participante y se aplicará la equidad y la igualdad para promover el actuar justo dentro de nuestra empresa.

**Cumplir compromisos:** Cada compromiso adquirido de palabra o escrito, se surtirá en confianza, con respeto mutuo, para fortalecer los lazos y el apoyo mutuo.

**El trabajador y su derecho, nuestra prioridad:** Respetamos los derechos laborales y fortalecemos nuestros procesos con acciones que protejan y garanticen el respeto hacia nuestro trabajador; Acatamos las directrices legales en esta materia, comprometiéndonos a no someter a nuestro gremio de trabajadores a tareas que sobrepasen la normal capacidad del individuo; No someteremos a menores de edad en vínculo laboral, si no que le garantizamos su libre desarrollo, acataremos la jurisprudencia dictaminada para este caso específico; Rechazamos toda acción que vulnere el derecho a la privacidad del empleado, no aceptamos ningún tipo de acoso, abuso ni castigo alguno que vulnere los derechos fundamentales de cada persona; La jornada laboral aplicable a nuestros trabajadores estará enmarcada en la Ley que regula el tema, aplicaremos las acciones que se deriven de ella, procurando darle sentido de igualdad y justicia para todos sin excepción y Le reconocemos y le garantizaremos el derecho de pertenecer a gremios, sindicatos, asociaciones y demás, siempre y cuando no generen algún tipo de conflicto de interés.

**Manejo de Actividades Políticas:** La participación en procesos políticos, será garantizada por nuestra entidad siempre y cuando actuemos bajo las normas legales; que el tiempo de dedicación no interfiera con el tiempo de labor dentro de la empresa; que en ningún momento tomemos el buen nombre de la empresa, o sus bienes, o sus recursos para vincularlos al proceso político; que nuestro desempeño laboral no sea interferido por las acciones de los procesos políticos y queda prohibido que se presenten discordias dentro de la organización por diferencia en los procesos políticos. Toda perturbación que se derive de la práctica de actividades políticas dentro de la organización será estrictamente revisada y sometidas al debido proceso enmarcado en el presente código de conducta:

**Manejo de los bienes de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P:** Será responsabilidad de todas aquellas personas que interactúan dentro de la empresa, garantizar el adecuado manejo de los bienes de tipo tangibles como intangibles, representados tanto en planta y equipos, como en muebles y enseres, que sean propiedad de Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P. El debido manejo estará direccionado por

las instrucciones de la empresa, como de los manuales del producto, así como los parámetros del personal idóneo en este tema. La utilización de los bienes de la empresa Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P. será exclusivamente para el beneficio de la misma empresa, salvo que se exprese por escrito la autorización respectiva de la junta directiva de la organización o por quien esta delegue, utilizarlos a beneficio de un tercero. No se permite el fraude de activos dentro de la empresa, todo acto de esta naturaleza será rechazado rotundamente y puesto a disposición de las autoridades competentes dentro de la empresa como fuera de ella. La intervención de un particular sobre el uso de los bienes de la empresa, será posible en la medida que sea por orden judicial o por medida expresa de un órgano de control.

**Manejo de relaciones con familiares:** Todos los familiares directos o parejas de los empleados de la empresa tendrán el derecho de tener vinculación laboral con Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P.; siempre y cuando su dependencia económica no sea directa con la del familiar empleado, y se sujetara a las directrices generales para participar de las convocatorias laborales, y se tendrá en cuenta sus actitudes, como sus capacidades intelectuales y demás méritos exigidos por la empresa, sin que haya incidencia de ningún tipo del familiar empleado.

Los hijos de los socios o empleados, tendrán preferencia al momento de dar participación en el ámbito laboral, para realizar prácticas estudiantiles, talleres, pasantías, o para apoyar y complementar sus conocimientos; siempre en un proceso transparente y acorde las normas que regulen este tipo de vinculaciones, sin desmeritar las virtudes de aquellos que no tienen dicha condición. En los escenarios donde un empleado tenga la responsabilidad de contratar a un posible aspirante, y que este tenga la condición de familiar, deberá declararse impedido para adelantar dicho proceso y se dará traslado al personal que no tenga impedimento, ni genere conflicto de interés para realizar el proceso con transparencia y acorde al direccionamiento legal. El anterior impedimento, se extiende también en los escenarios donde exista un vínculo familiar, en las actuaciones de toma de decisiones frente a un proveedor, a un usuario o a un competidor.

**Comportamiento en la actividad diaria:** Actuamos sin corrupción; Las prebendas y sobornos, están radicados del actuar de nuestro empleado y será rechazado de cualquier fuente que la proponga, por tanto, no se admitirá ninguna acción que conlleve a favoritismos des honestos y ventajosos.

Nuestro empleado rechazara categóricamente todo tipo de acciones que quebranten el debido proceso interno de las actividades, y mucho más cuando un tercero busque beneficios a

costas de prebenda y sobornos por la agilidad y/o tratamiento de preferencia, vulnerando los principios éticos y morales.

No crearemos vinculación alguna con grupos al margen de la Ley, ni destinaremos recursos para financiamiento de estos, ni propaganda alguna que fomente dicha actividad delictiva.

Nos comprometemos a rendir ante las autoridades competentes los movimientos contables y el pago de impuestos establecidos por ley, con transparencia y honestidad; ni relacionaremos nuestro brazo económico para el lavado de activos ni financiación alguna al terrorismo.

**Comportamiento con nuestros grupos de interés:** El comportamiento de cada uno de los actores tendrán como base transversal los principios éticos y morales establecidos para la sana convivencia y solidaridad.

**Socios:** Cada socio tiene la misma igualdad, sin importar su porcentaje de participación en la empresa, su intervención se garantizará en los marcos de igualdad y legalidad, serán tratados con cordialidad, con respecto y se le prestara toda la colaboración que requiera dentro de la organización.

**Empleados:** Se le garantizara un ambiente con relaciones laborales con respeto y comprensión, se le brindara escenarios de interacción personal basados en la cordialidad, con espíritu colaborar y trabajo en equipo.

En Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P.; le daremos la importancia real a nuestro gremio de empleados, brindándoles las condiciones laborales necesarias para su progreso, se protegerá de los posibles riesgos en su labor, y se le proporcionará la protección en salud y seguridad del trabajo.

Se le dará condiciones de igualdad en cada uno de sus escenarios de participación, para darle inclusión en las estrategias organizacionales, porque nuestro empleado más que un empleado, es un ser humano.

**Usuarios:** La razón de nuestra existencia como empresa está en la de servir a la población que necesita solventar sus necesidades y que en nuestra organización encuentra la solución a su necesidad. Se le prestara los servicios pertinentes de una forma íntegra y honesta, buscando siempre la satisfacción de nuestros usuarios, buscando conjuntamente soluciones efectivas y eficaces.

La información que tenga la empresa con respecto a sus usuarios, será confidencial, y por tanto será tratada de la misma manera, y será divulgada solamente por temas estrictamente necesarios y acorde con la legalidad del hecho.

**Comunidad:** En nuestra organización la relación comunitaria también es de gran importancia y envergadura, por tanto, en nuestro entorno de operación mitigaremos los impactos ambientales y sociales que se deriven de la operatividad de la empresa. Siempre buscaremos la inclusión, mediante las consultas previas para el emprendimiento de proyectos y escucharemos sus inquietudes y estudiaremos sus necesidades e interés colectivos.

**Proveedores:** Nuestros proveedores serán seleccionados por su grado de responsabilidad en el cumplimiento de sus compromisos adquiridos con la empresa, tanto sus servicios como productos deberán ser legales, de calidad, innovadores y con un precio de competitividad en el mercado. La modalidad de contratación con proveedores estará enmarcada en las normas de contratación estipuladas por las entidades que regulan la materia, siempre se buscara estar a favor de los beneficios de la empresa, siempre y cuando se realice en un ambiente de competitividad leal.

La información confidencial que los proveedores brinden a la empresa por el efecto de su relación comercial, será tratada bajo las mismas directrices que se estipula el manejo de la información confidencial de la empresa, y que se encuentra regulado en el presente Código de Conducta. Se le concederá al proveedor información de direccionamiento de la empresa, en tema de proyecciones, de innovaciones, competitividad, etc.; para que nuestro proveedor ofrezca productos y servicios enfocados en solucionar plenamente las necesidades organizacionales de la organización.

## **6. Favores**

En este aspecto es válido aclarar, que “nuestras decisiones y acciones como trabajadores de la Empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. ESP, deben estar orientadas siempre por la satisfacción de los intereses generales y no deben estar motivadas por consideraciones de índole personal. Las relaciones de parentesco, amistad o expectativas frente a proveedores, contratistas, clientes, no deben afectar nuestra independencia y mejor juicio en defensa de los intereses de la

Empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. ESP.” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 12).

## **7. Contravenciones**

En cuanto a dudas existentes del contenido de este código, los interesados deberán guiarse por los principios que se establecieron en el presente documento y deberán remitirse a la oficina encargada de su supervisión.

El incumplimiento de cualquiera de las directrices estipuladas en el presente Código de Conducta Empresarial de la Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P., dará lugar a las sanciones pertinentes, sean de carácter disciplinario o penal, según sea evaluado el caso en la parte jurídica de la empresa, y de ser el caso se someterá a instancias judiciales dependiendo de la gravedad y la trascendencia del desacato de esta norma de conducta.

El tratamiento del desacato del presente código, se resolverá en primera instancia con las medidas que este mismo estipule para casos específicos, si el escenario de la desobediencia trasciende más allá de lo que el código de conducta pueda resolver, se dará el debido traslado al Comité de Conducta Empresarial, para su evaluación y valoración.

Será responsabilidad de cada empleado y socio de la empresa, garantizar el debido cumplimiento de este código y de buscar la orientación necesaria para su acatamiento en los actores de jerarquía dentro de la organización y sus actuaciones se basarán en estándares de responsabilidad e integridad.

## **8. Negociaciones**

Todas las negociaciones que se realicen en Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P con clientes o contrapartes internas o externas deberán hacerse de manera ética y legal.

“Rectificar y ajustar cotizaciones incorrectas que hayan sido efectuadas por cualquier contraparte profesional en el mercado. Reportar inmediatamente y obligatoriamente al nivel de Gerencia y Alta Dirección que considere necesario, cualquier irregularidad que se sospeche está siendo cometida por otros” (Banco de Occidente Credencial , 2013, pág. 29).

## **9. Uso de la Información de la Empresa**

La protección de información de nuestra empresa y la de terceros, será un constante desempeño, así como también forjaremos el debido tratamiento de datos financieros, comerciales, contables, de marketing y demás información reunida en las bases de datos de nuestra organización.

Cada empleado se someterá a manejar la información confidencial de la empresa, bajo todos los estándares legales y de tratamiento de datos reglamentados por las leyes colombianas, y de ser necesaria en concordancia de las leyes internacionales.

En caso de la información pública de la empresa, se tratará bajo los canales previamente autorizados por la dirección para su divulgación; el uso de la información empresarial será exclusivamente para beneficios propio de la organización, y se reprocha cualquier actuación tanto interna (empleados), como externa que sea desleal y de sabotaje para los intereses organizacionales.

## **10. Comunicaciones estratégicas**

Las comunicaciones desarrolladas en nuestra organización se darán de forma escrita, de forma verbal, y para personas con discapacidad auditiva, se implementará la comunicación de señas, al igual que las personas con discapacidad visual, se utilizará el medio correcto de comunicación, esto se dará en igualdad de condiciones para cada uno de los actores de nuestra empresa.

Las actividades comunicativas dentro de la organización, estarán enmarcadas en los valores primordiales de cualquier comunicación; el respeto, la confiabilidad, la precisión y el beneficio, se dará de forma escrita mediante oficios, circulares, memorandos, etc.; y verbal con voz moderada y precisa. También se utilizarán las herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación organizacional, como los chats internos, e-mail, etc.

En cuanto a la comunicación con el medio externo, nuestra empresa adoptara las medidas de seguridad, las bases legales, y el protocolo interno para realizarlas, y se realizaran previa autorización de los directivos de Aguas de Puerto Caicedo S.A.S E.S.P. y se realizaran para

beneficio de ella, sin perjuicio a terceros. Serán de forma escrita (E-mail, Páginas Web, Redes Sociales, etc.) y verbal (entrevistas, reuniones, socializaciones, etc.).

## **11. Cultura, social y religión**

“En aras de estar comprometidos a apoyar a las comunidades en las que trabajamos y reconocemos la necesidad de contribuir a su bienestar con nuestro conocimiento y habilidades profesionales” (Deutsche Post AG, 2009, pág. 11). El respeto y comprensión a las diferentes culturas y religiones y el trato sensible hacia sus aspectos importantes, es clave para nosotros porque aumentará el respeto y la credibilidad hacia la compañía en el entorno regional y nacional. “Debemos pensar que se nos mide por nuestras acciones fuera de nuestro lugar de trabajo y por ello pedimos a nuestros empleados que respeten la cultura local y entiendan las particularidades de las comunidades, allá donde trabajen” (Deutsche Post AG, 2009, pág. 11).

## **12. Marco normativo**

Nuestro Código de Ética es un instrumento que permite dar cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, y en especial a Ley 42 del 11 de julio 1994 servicios públicos domiciliarios *“por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*, “sin embargo, va más allá del requisito de cumplir con la norma, ya que el código también permite orientarnos para realizar una gestión de forma social, frente a nuestros clientes y partes interesadas, por lo que nos exige un mayor esfuerzo, para entregar, mejores servicios y productos a toda la región” (Ministerio del Interior República de Colombia, 2011, pág. 3).

### ***3.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta***

El presente plan de inversión, está direccionado a la elaboración del Código de Conducta de la Empresa prestadora de Servicios Públicos Aguas de Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P., donde además se estipula los gastos de socialización, divulgación y promoción; conociendo que el presente código será socializado al personal de la empresa, a los usuarios y a la comunidad en

general, igualmente se aprovechara los medios de divulgación existentes, como radio, perifoneo, volantes, desplegados, etc., así como la utilización de medios tecnológicos que nos permitan trascender las fronteras locales.

Tabla 1. *Presupuesto de inversión objeto del código de conducta*

CONCEPTO	VALOR
	82.000,00
<b>Recopilación de la información</b>	
	150.000,00
<b>Socialización y comunicación del código</b>	
	250.000,00
<b>Folletos</b>	
	500.000,00
<b>Promoción por página web</b>	
	240.000,00
<b>Capacitaciones</b>	
	<b>\$ 1.222.000,00</b>
<b>TOTAL</b>	

*Fuente elaboración propia*

El anterior presupuesto está supeditado al cambio de las ofertas para cada uno de sus ítems, por tanto, deberá ajustarse al estudio de mercado en tiempo, lugar y modo.

## ***Glosario***

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Ética de la empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. ESP, se define el siguiente glosario:

**Ética:** “Morada, lugar donde se vive, Modo de vivir, Ciencia que estudia las acciones humanas en cuanto se relacionan con los fines que determinan una conducta más ideal del hombre. Es la parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre. La ética es la moral pensada. Es aquella que nos permite forjar un buen carácter para enfrentar la vida con responsabilidad. Estado común de comportamiento o forma de vida que adopta un grupo de individuos que pertenecen a una misma sociedad. La ética hace referencia a la responsabilidad



del individuo con respecto a los demás y para consigo mismo. La ética social parte de la idea de que el ser humano no es individual, sino un ser social y político por naturaleza y como organización y como Estado debe primar el interés general sobre el particular o privado” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 8).

**Moral:** “Costumbre, ciencia que enseña las reglas para hacer el bien y evitar el mal. La moral y la ética van de la mano; la moral consiste en obrar correcta y justamente” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 9).

**Valores:** “Son conductas o normas consideradas como deseables, es decir son las cualidades de todos los seres humanos. Son inherentes a su propio ser y corresponden al comportamiento que se debe observar en todo tiempo y lugar” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 9).

**Código de ética:** “Documento de referencia que establece pautas de comportamiento de los servidores públicos, para gestionar en el día a día de una entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices, que todo servidor público debe observar en el ejercicio de su función administrativa” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 9).

**Políticas:** “Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Empresa, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 9).

**Elementos tecnológicos:** “La informática, la conexión en red, constituyen medios o elementos tecnológicos acogidos por la Empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. ESP y que en su proceso de mejoramiento estarán incluidos para el servicio de los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones intentando la excelencia en la consecución de los fines de la Empresa de Servicios” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 9).

**Ética ambiental:** “Debemos tomar conciencia del rol ambiental haciendo hincapié en la adopción e interiorización de prácticas que minimicen los impactos hacia el medio, especialmente las que tiene que ver con el manejo racional de la energía, papelería, agua y ruido, apuntando al bienestar de la ciudadanía” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 10).

**Administrar:** “Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución, ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 10).

**Ser humano:** “Todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición constituyen la finalidad primordial de la actividad de la Empresa Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. ESP, propendiendo por el bienestar de la comunidad y la protección de sus derechos fundamentales” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 10).

**Principios:** “Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben” (Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P., 2011, pág. 10).

## **4. Stakeholders**

### ***4.1. Breve descripción de los Stakeholders***

Este término que traduce partes interesadas o interesados, “hace referencia a los individuos y/o grupos de personas que tienen una influencia directa o indirecta en las actividades comerciales de una determinada empresa u organización” (Domenech ).

Y que pueden tener una afectación de forma positiva o negativa, también se lo conoce como “*Los grupos de interés que rodean a la empresa*”. “Los Stakeholders, pueden ser de tipo interno o externo, dependiendo de su ubicación, que puede ser dentro de la organización o fuera de ella; pueden ser implicados de una manera directa o indirecta” (Economía Simple. Net , 2016).

Los grupos de interés de una organización pueden ser de orden:

Primario (Directa); estos garantizan el funcionamiento de la empresa, y tienen una relación directa en temas económicos con la organización como lo son los socios, empleados, gestores, etc.

Secundario (Indirectos); los actores que hacen parte de este grupo no tienen una participación directa con las actividades de la organización, sin embargo, pueden verse afectados por ella, como la competencia, los clientes, la sociedad, etc.

### ***4.2. Mapa genérico para la empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP***

De las propuestas presentadas por cada integrante del grupo, en consenso se eligió la propuesta del compañero DAMIAN ROJAS, por tener una estructura bien diseñada y estructurada de acuerdo a la organización administrativa de la empresa de servicios públicos AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P.

Figura 1. Mapa genérico Empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP.



Fuente elaboración propia.

Para la empresa de AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P.; podemos mencionar como sus grupos de interés o Stakeholders a los siguientes individuos y/o grupos de personas:

**Internos:** estos grupos de personas son las que se encuentra en la parte interna de la empresa, en su parte funcional y misional, aquellos que direccionan, que legislan y ponen en movimiento el aparato empresarial de la empresa de servicios públicos de alcantarillado, acueducto y aseo aguas de puerto Caicedo y se benefician directamente con la prosperidad o deficiencia económica de la empresa.

- Socios (los fundadores y dueños de la empresa).

- Empleados (de toda la empresa, tanto de nómina como contratistas, de la parte operativa y la parte administrativa).
- Directivos (todos los miembros que conforman la junta directiva de la empresa).

**Mixtos:** Estos grupos de interés o Stakeholders de la empresa aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, son los que se pueden ubicar tanto en la parte interna de la empresa, como en la parte externa de la empresa, por cuanto hay usuarios que pueden ser empleados como socios o directivos; así mismo y no tanto común puede existir proveedores que sean socios, empleados o directivos.

- Proveedores (quienes suministran materiales para la parte operativa como para la parte administrativa).
- Clientes (son los usuarios de los servicios prestados, núcleos familiares, comerciantes e instituciones).

**Externos:** existen también aquellos grupos de interés de la empresa, que se encuentran en la parte externa de la misma, y a pesar de no estar directamente relacionados con las actividades empresariales de la organización, reciben un impacto por estar en el área de influencia o cerca de ella, un claro ejemplo son las organizaciones de salud, representadas por la parte gubernamental.

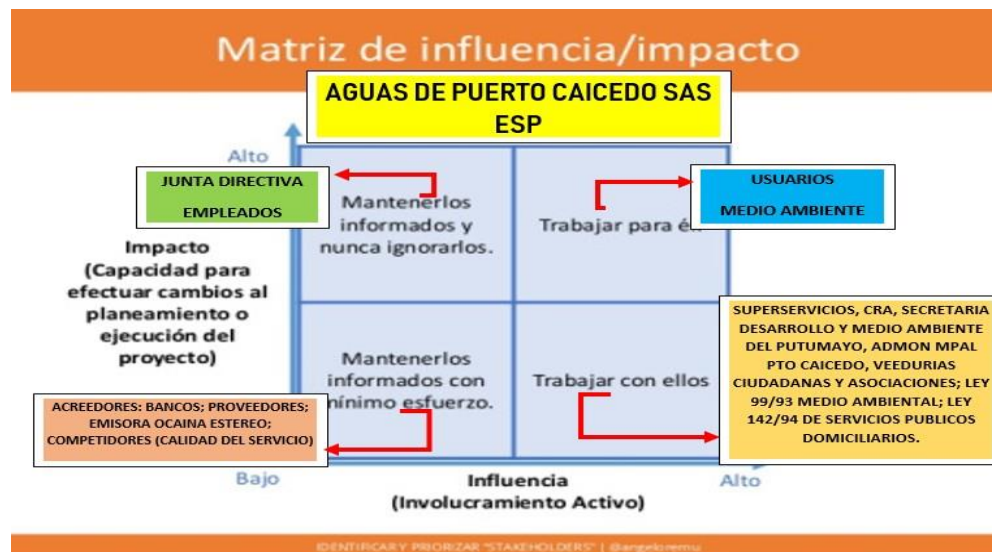
- Gobierno (Alcaldía Municipal Puerto Caicedo, Secretaria de Desarrollo y Medio Ambiente del Putumayo, Superservicios, Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA).
- Sociedad (comunidad del municipio de Puerto Caicedo, representada en veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios).
- Acreedores (arrendatarios de bienes muebles y bancos).
- Competidores (Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Puerto Asís).
- Medios de comunicación (Emisora Comunitaria OCAINA Estéreo).

#### 4.3. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto)

De acuerdo a la información del punto anterior, se “clasificará las partes interesadas, quienes pueden tener diferentes niveles de autoridad, los cuales afectaran en su forma de ejercer influencia y para ello se diligenciará la matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P. y sus Stakeholders (actores)” (Benavides , 2016).

“Según la clasificación obtenida por cada interesado en la matriz, planteamos cuál es el compromiso que va a existir por parte de nuestra empresa para mitigar su posible impacto. Como ejemplo, en la empresa seleccionada para el ejercicio AGUAS DE PUERTO CAICEDO, otorga alto impacto y alta influencia a la Junta Directiva, por lo cual deberá programar reuniones periódicas para mostrar los avances en la operatividad del servicio y propiciar mecanismos para dar solución oportuna a las quejas y reclamaciones de los usuarios o de quienes reciben el servicio de manera directa o indirecta” (Benavides , 2016).

Figura 2. Matriz de influencia / Impacto



Fuente: ( Oré Muñoz , 2014) Oré Muñoz , A. K. (13 de Abril de 2014). *Identificar y priorizar "Stakeholders"*.  
Obtenido de <https://es.priorizar-stakeholders-sedipro-untels>

En consulta de la norma ISO 9001:2015, se pueden identificar las partes interesadas:

- Aquellas personas o grupos de personas que tienen una relación estrecha con la empresa, y que su legitimidad se fundamenta en las normas legales de vinculación o relación comercial, como lo son los empleados, clientes y proveedores.
- Aquellas personas o grupos de personas que promueven el desarrollo comercial de la organización como accionistas o socios.
- Aquellas personas o grupos de personas que están en el entorno de operación de la empresa y que pueden ser influenciadas por la operatividad de la misma, como la comunidad.

Es importante tener en cuenta que la relación de empresa y grupos de interés se basa principalmente en la inclusión de cada uno de sus integrantes por este motivo se debe evaluar y conocer, las necesidades, las expectativas, la participación y la integración de cada uno de los.

Enmarcado en lo anterior, se conoce que la empresa Aguas de Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P, es una empresa de servicios públicos de agua, aseo y alcantarillado, por tanto, la influencia y el impacto de sus grupos de interés es de suma importancia al momento de analizar la viabilidad operativa y funcional de la empresa. A continuación, se relaciona los criterios de asociación de los Stakeholders con cada uno de los cuatro cuadrantes de la matriz:

- **Mantenerlos informados y nunca ignóralos;** En este cuadrante donde el impacto es alto pero la influencia baja, ubicamos la *Junta Directiva y los empleados*, por cuanto de estos grupos emana las políticas internas de la empresa en productividad, calidad y sostenibilidad, por ello su impacto en la organización es alto, pero relativamente influyente, ya que cada uno de ellos tiene actividades específicas dentro de la empresa.
- **Mantenerlos informados con mínimo esfuerzo;** En este cuadrante donde su impacto es bajo, igual que su influencia, ubicamos *los Acreedores, los Competidores, Medios de comunicación Emisora OCAINA Estéreo y Los Proveedores*, por cuanto estos grupos no influyen directamente en la operatividad de la empresa y tienen actividades particulares dentro del ámbito externo de la empresa, que no necesitan conocer a fondo los aspectos de la organización, solo lo que se relacione con sus actividades particulares.
- **Trabajar para el:** Este es el cuadrante más relevante, por cuanto en él se ubica los actores que influyen e impactan la empresa de una forma decisiva (Alta), por ello se ha ubicado a

los *clientes que para este tipo de empresa son los usuarios de los servicios*, por que las empresas se crean para los clientes y para ellos se mejoran, procurando siempre satisfacer la necesidad de su mercado objetivo, por ello el comportamiento de este sector influyen directamente en la existencia de la empresa de allí que todo lo que realiza la empresa es para satisfacción del cliente. Igualmente, dentro de este cuadrante se debe tener en cuenta el medio ambiente, por cuanto la prestación de servicio no debe afectar negativamente los recursos naturales, por el contrario, su operatividad debe estar enfocada en administrar dichos recursos de manera responsable y sostenible, generando impacto positivo en la naturaleza y la comunidad.

- **Trabajar con ellos:** Este espacio está relacionado con los actores donde el trabajo conjunto y de cooperación es importante para ambas partes, en este sector se han ubicado a:
  - *La Sociedad* representada por las veedurías ciudadanas y las asociaciones de usuarios.
  - *El Gobierno Nacional:* Representado por Superservicios, Cra, Secretaria Desarrollo Y Medio Ambiente Del Putumayo, Admón. Municipal Pto Caicedo, Veedurías Ciudadanas Y Asociaciones De Usuarios.

Todo lo anterior, en cumplimiento de la legislación nacional que rige sus actividades Ley 99/93 MEDIO AMBIENTAL y Ley 142/94 DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

Los actores descritos anteriormente, representados en el Gobierno, veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios, representan una influencia de alto impacto no solo porque cada uno de ellos se enfoca en aunar esfuerzos entre organizaciones para la consecución de beneficios colectivos, procurando el beneficio mutuo; sino porque intervienen el mejoramiento de la calidad del servicio para la comunidad en general.



## **5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP**

Un plan de responsabilidad social empresarial es “un documento de gestión y evaluación que define el marco y las directrices generales a seguir por una organización en el ámbito de la RSC” (Grupo Cavala, 2014 ). “Una empresa socialmente responsable busca la integración de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores y los distintos grupos de interés o Stakeholders con una visión a largo plazo” (Grupo Cavala, 2014 ).

“Es la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios, a través de asumir, por parte de la empresa, la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica. A la larga estas buenas practicas contribuyen a la creación de un mayor valor social de la empresa, que beneficia a sus accionistas (mayoristas y minoristas), a los grupos de interés (Stakeholders), a los trabajadores y a la ciudadanía en su conjunto” (Revista Reflexiones. Economía y Políticas Públicas).

De acuerdo a lo anterior, como lo muestra la tabla 3. Plan de Responsabilidad Social empresa Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, es diseñado con el fin de que la organización integre todas las áreas o dependencias de la misma y el compromiso para llevar a cabo las modificaciones en su sistema de gestión que permitan hacerla socialmente responsable en la prestación de un servicio con calidad.

Tabla 2. *Plan de Responsabilidad Social Empresarial - Aguas de Puerto Caicedo*

Dimensión	Stakeholders	Objetivos	Estrategias	Plazo	Recursos (Físicos, Humanos, Técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Socios	Sistematizar los procesos de la empresa y orientarlos hacia nuevos mercados.	Adquirir software para cada área dependiendo de su actividad o labor	Doce (12) meses	Software con licencia, personal técnico de instalación y personal de la empresa	Numero de software adquiridos /total de áreas x 100%	Visitas a las áreas incluidas en la actividad
			Crear políticas de expansión de la actividad económica de la empresa			Número de políticas/12 (plazo límite de la estrategia)	
	Directivos	Incrementar los ingresos e Implementar un plan anti crisis, para asegurar los servicios de los usuarios.	Elaborar estudios de mercado, para mirar la factibilidad de incursionar en el mercado con un producto o un servicio adicional	Doce (12) meses	Consultor especialista en mercados, personal de la empresa, folletos y difusión radial	Numero de estudios de mercados/Producto o servicio	Se realizará tres secciones de mesas de información, al iniciar la actividad, una intermedia para el avance y una al final para el resultado
			Conseguir nuevas líneas de financiamiento, bajo la opción de préstamos pre aprobados con entidades bancarias, para contar con capital en efectivo disponible para el desarrollo de los planes y programas de la compañía.			Recurso financiado/Programas desarrollados	

	Empleados	Minimizar los costos en los procesos	Capacitar a cada empleado conforme a su actividad	Seis (06) meses	Capacitador, Salón para capacitación, material didáctico, materiales audiovisuales de proyección y logística	Número de personal capacitado/Número de personal que aprueban la evaluación*100	Encuesta para empleados y supervisión de actividades laborales
	Proveedores	Maximizar los beneficios en los procesos	Adquirir insumos con calidad y a un precio razonable	Doce (12) meses	Equipo de cómputo con Internet y teléfono, personal de compras de la empresa y directorio de proveedores	Costos de insumos del año anterior/costos de insumos del año evaluado	Periódicamente, previa adquisición de insumos por parte de la empresa
	Acreedores	Buscar financiamiento a bajo costo	Realizar estudios de acreedores (bancos), antes de realizar una financiación	Doce (12) meses	Personal financiero de la empresa y un equipo de computo	Dinero disponible crédito financiero aprobado/Total dinero necesario*100	Se realizara individualmente por cada crédito solicitado en la vigencia
<b>Social</b>	Sociedad	Sensibilizar la comunidad en el trabajo comunitario, educando de forma responsable a los jóvenes de la ciudad acerca de la gran	Capacitar las juntas de acción comunal urbanas en temas de organización comunitarias	Doce (12) meses	Capacitador, Salón para capacitación, material didáctico, materiales audiovisuales de	Número de asistentes en la capacitaciones/ Número total de las personas citadas*100	Revisión mensual

	importancia que tiene cuidar el medio ambiente.	Realizando charlas educativas en el auditoria de la Aguas puerto Caicedo, en las cuales se capaciten a los jóvenes y adultos sobre los servicios que presta la empresa y como se debe cuidar el medio ambiente.		proyección y logística		
Empleados	Realizar una verificación en los recursos para poder otorgarles a los empleados su dotación y los respectivos equipos de trabajo.	Dotar de elementos necesarios a los empleados para sus labores	Doce (12) meses	Incentivos en especie, animador del evento, local para evento, sonido y logística	Recursos financieros/Relación de incentivos suministrados en el año con empleados de la empresa	Encuesta interna de empleados y a través del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)
Medios de Comunicación	Comunicar los diferentes eventos sociales de la empresa	Transmitir por la emisora comunitarios los diferentes eventos de la empresa en el ámbito social	Doce (12) meses	Medios tecnológicos de comunicación radial, locutor, panelista y representante de la organización	Número de programas sociales transmitidos radialmente en el año/Costo de la transmisión	Evaluación de la etapa pos- evento

	Competidores	Vincular acciones en pro de beneficios sociales	Trabajar conjuntamente con las empresas de la región prestadoras de los servicios públicos, para adelantar actividades sociales en la región.	Un (01) mes	Maquinaria y personal de las empresas agrupadas, perifoneo y logística de la jornada	Actividades comunitarias realizadas en el año/Beneficios otorgados	Reuniones ejecutivas
<b>Ambiental</b>	Cientes – Usuarios	Satisfacer al usuario con un servicio amigable con el ambiente, verificando que se le dé buen manejo a la disposición final de los residuos sólidos producidos en la empresa; promoviendo la correcta clasificación de residuos hospitalarios y comunes, del mismo modo la adecuada utilización de recursos enfocados a la reutilización, por medio de campañas educativas.	Utilizar procesos calificados para el tratamiento de agua potable  Se realizarán campañas visuales, lúdicas de concientización ambiental al personal de forma frecuente, enfocados en el manejo de residuos y reutilización de materiales que permitan su uso.	Doce (12) meses	Insumos certificados y bajo estándares de calidad y personal operativo calificado, equipos para el desarrollo operativo de la organización, infraestructura	N° de campañas ejecutadas/ N° de campañas establecidas	Evaluación de calidad del agua, efectuado por la secretaria de salud departamental del Putumayo

Empleados	Involucrar al personal en los procesos de sensibilización con respecto a los residuos sólidos y medio ambiente, y así tengan el conocimiento respecto al medio ambiente y la responsabilidad ambiental.	Poner en práctica dentro de la empresa la política de cero papel	Doce (12) meses	Personal de la empresa, equipos de cómputo, herramientas tecnológicas y un capacitador	Número de participantes/ total de personal*1	Utilización de encuestas periódicas para el personal
		Capacitar al personal en medio ambiente, residuos sólidos y cooperación empresarial		Capacitador, Salón para capacitación, material didáctico, materiales audiovisuales de proyección y logística	Número de capacitaciones programadas/ Número de capacitaciones realizadas*100	
Socios	Crear Conciencia Directiva en la RSE y fomentar la Promoción de Programas Ambientales	Vincular a los socios de la empresa en las actividades ambientales y sociales de la organización	Doce (12) meses	Personal de la empresa, cronograma de actividades ambientales y sociales	Participaciones de socios / actividades ejecutadas	Cronograma de actividades operativas de la empresa
		Capacitar a los socios en temas de direccionamiento estratégico para el programa de responsabilidad empresarial			Número de capacitaciones programadas/ Número de capacitaciones realizadas*100	

Proveedores	Promover la utilización de insumos amigables con el medio ambiente	Buscar en el mercado los proveedores que oferten este tipo de insumos	Doce (12) meses	Personal de la empresa y medios tecnológicos	Proveedores con insumos amigables/ Total proveedores*100	Cronograma de actividades operativas de la empresa y juntas directivas
Medios de Comunicación	Trasmitir conocimientos de cuidado hacia el medio ambiente	Realizar secciones de divulgación radial de temas enfocados en educación ambiental para fuentes hídricas y residuos solidos	Doce (12) meses	Medios tecnológicos de comunicación radial, locutor, panelista y representante de la organización	Número de secciones de divulgación radial /12 (plazo límite de la estrategia)	Cronograma de actividades operativas de la empresa y juntas directivas
Competidores	Aunar esfuerzos para crear políticas de procesos limpios dentro de las empresas	Reunir las empresas prestadoras de los servicios públicos dentro del departamento y crear políticas de conservación de la amazonia en el Putumayo	Un (01) mes	Personal de las empresas y salón de reunión	Número de Políticas elaboradas en el tema/Número de empresas asistidas	Mesas de trabajo por los actores organizadores de las actividades
Gobierno	Aunar esfuerzos en la inversión de la infraestructura Municipal utilizada en la prestación de servicios públicos	Realizar un Aporte (financiero, humano o en especie), para el mantenimiento de la PTAR	Doce (12) meses	Aportes de los actores, personal humano, materiales, herramientas y planos	Numero de mantenimientos a la PTAR realizados en el año/valor de la inversión	Mesas de trabajo por los actores organizadores de las actividades
<b>Recomendaciones</b>	El anterior PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL de la organización AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P. - NIT: 900801701-7, está proyectado en un plazo máximo de un año, con inicio el 01 de enero y terminación el 31 de diciembre					

---

Se aclara que en los recursos, a pesar de no estar el recurso financiero para cada actividad, en cada una de ellas se devengara un gasto financiero; por tal motivo su implementación requiere de un presupuesto que deberá ser financiado por la empresa.

---

Al finalizar el año, se recomienda evaluar el plan para mejorarlo y/o ajustarlo a las nuevas exigencias del entorno económico, social y ambiental de la empresa

---

*Fuente:* Elaboración Propia.



### 5.1. Plan de comunicaciones a los interesados (Stakeholders)

“El plan de comunicación de una empresa es un documento u hoja de ruta donde se traza el cómo, el cuándo y la manera en que dicha empresa se va a relacionar con su público, con el fin de cumplir los objetivos que se proponga, es decir, sirve para planificar de manera ordenada y estratégica los recursos, tanto materiales como humanos, de los que dispone la empresa, intentando optimizarlos al máximo y, así, lograr cumplir todo lo descrito y planificado en dicho plan de comunicación” (EmprendePyme.net, 2016 ).

Enmarcado en lo anterior, como lo muestra la figura 8 el Plan de comunicaciones para la empresa seleccionada Aguas de Puerto Caicedo SAS ESP, se diseña específicamente para identificar de manera ordenada y estratégica los medios con los cuales se cuenta para establecer canales de comunicación de frecuencia adecuada que permita cumplir el objetivo para el cual se escogió, como se define a continuación:

Tabla 3. Plan de Comunicaciones de Aguas de Puerto Caicedo.

Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Junta Directiva	Semanal (Porque podrán llevar control de los recursos de la empresa)	Boletines o correos
	Gerente	Mensual (Porque podrán garantizar la factibilidad de la empresa)	Circulares o boletines
	Acreedores	Mensual (Garantizar el pago de los dineros adeudados)	E-mail, mesas de trabajo
Social	Gerente	Trimestral (Poder dar los insumos a los empleados de la empresa)	Reuniones
	Empleados	Mensual (Poder manifestar todas las dudas e inquietudes)	Reuniones, llamadas, correo electrónico
	Veedurías Asociaciones	Anual (Porque podrán llevar un control en la legalidad de la empresa)	Reuniones, comunicados escritos, e-mail
Ambiental	Junta directiva	Mensual (Podrán implementar un plan de contingencia para el riesgo ambiental)	Comunicados, capacitaciones, oficios
	Comisión reguladora	Mensual (Porque mediante auditorias se podrá llevar un control del agua potable)	Auditorias, juntas, comunicados, oficios, e-mail

Fuente: Elaboración Propia

## 5.2. Modelo de informe de gestión recomendado

“IQNet SR10 es un estándar internacional relativo a sistemas de gestión de la Responsabilidad Social. Sustituye a la RS10, de origen español, y toma como referencia la ISO 26000, si bien, a diferencia de esta, es certificable, pues establece requisitos de obligado cumplimiento. Se trata de una norma aplicable tanto a pymes como a grandes organizaciones, con independencia de su carácter público o privado, o el sector de actividad a que pertenezcan” (Errese Resultado Sostenible, 2013).

Los objetivos que persigue IQNet SR10 son:

- Cumulgar las acciones sociales con la actividad comercial de la empresa, para potenciar las políticas de responsabilidad empresarial, frente al impacto social y ambiental de la empresa en su entorno de influencia.
- Conocer las condiciones de cada uno de los actores o grupos de interés que están inmersos en las actividades comerciales de la organización, para fortalecer los planes y/o estrategias de la RSE.

Figura 3. Modelo de informe de gestión



Fuente: Elaboración Propia

“Enmarcado en lo anterior, se recomienda esta herramienta lo cual le permite a la empresa de AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P., integrar la gestión de la responsabilidad social en la estrategia de las organizaciones y para comunicar los logros alcanzados a través de su certificación, además permite establecer los requisitos de un sistema de gestión de la responsabilidad social” (Gabinete de Asesoría Empresarial Cavala, 2019).

En base a los principios y recomendaciones de responsabilidad social existente, y en especial, los principios y prescripciones de la norma internacional ISO 26000 sobre responsabilidad social, los cuales están dirigidos a todo tipo de organizaciones, ya sean públicas o privadas, de cualquier sector y tamaño.

Igualmente, establece un modelo de gestión para ir más allá del cumplimiento de la legislación, integrando aspectos financieros y de buen gobierno, con aspectos sociales y ambientales. Al ser un estándar diseñado de acuerdo a la estructura de alto nivel ISO, que posee enfoque a riesgos, a procesos, inclusión de partes interesadas y a mejora continua, se complementa e integra fácilmente con otros sistemas de gestión de la calidad ISO 9001, medio ambiente ISO 14001, prevención riesgos laborales ISO 45001 (antigua OHSAS 18001), entre otros.

Por otro lado, es compatible también con otras certificaciones en materia de responsabilidad social de la empresa (RSE) como SA 8000, Empresa Familiarmente Responsable (EFR), o instrumentos de reporte tales como Global Reporting Initiative (GRI).

Ahora bien, determinar sus beneficios empresariales después de su implementación en el tema de la responsabilidad social corporativa es muy atractiva por cuanto proporcionará:

- Posicionamiento.
- Crecimiento.
- Logro de tus objetivos empresariales de forma sostenible.
- Control de riesgos.

## **Conclusiones**

En el escenario de responsabilidad social empresarial, se reconoce que les compete a todas las compañías, sin importar su actividad económica; instaurar acciones que permitan integrar las problemáticas sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales. De igual forma las buenas prácticas empresariales, los fundamentos morales y éticos, la participación activa de todos los actores internos y externos; contribuyen a la creación de un mayor valor social de la empresa.

La identificación de los actores internos y externos involucrados en la compañía Aguas de Puerto Caicedo; permite crear la base para la estructuración de un plan de responsabilidad social coherente con las necesidades de la organización y los grupos de interés; así como la formulación del plan de responsabilidad social y el Plan de Comunicaciones se convierte en el camino ideal, para disminuir o eliminar las problemáticas de impacto social, económico y ambiental.

Las organizaciones también necesitan, del modelo de informe de gestión apropiado, en su camino hacia la excelencia; desde la planificación de sus procesos, su realización y la autoevaluación para la revisión de su proyecto; y así tener un mejor desempeño para cumplir con los objetivos empresariales siguiendo la normatividad vigente.

## Bibliografía

- Aching, C. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. (P. 6-11). Editorial B-EUMED. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=2&docID=3199378&tm=1510661183426>
- Agudelo, V., G. (05/02/2019) *Gerencia Estratégica, conceptos básicos Gerencia. Modelos de Gerencia Estratégica*. Obtenido de <https://gustavo-agudelo-velez.webnode.es/blog/gerencia/gerencia-estrategica/conceptos-basicos-gerencia/modelos-de-gerencia-estrategica/>
- Alonso, V. (2006). *Marketing social corporativo: una estrategia de desarrollo comercial en España*. (pp. 11-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3199840&pg=1>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). *Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf> Carballo, R. (2005)
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud*, Capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&pg=11>
- Bautista, R. (2012). *Incertidumbre y riesgos: en decisiones financieras, capítulo 8*. Editorial ECOS Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3208874&tm=1510659068078>

Benavides C. (7 octubre, 2016). *Definiendo las partes interesadas en ISO 9001:2015 [Mensaje en un blog]*. Recuperado de <https://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>

Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: cómo utilizar a pleno el cerebro en la conducción exitosa de las organizaciones*, capítulo 9. (pp.233-244). Editorial Ediciones Granica. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=3186030&tm=1510595750380>

Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement*. (pp. 28-35, 431-473). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=3224821&tm=1510419158573>

Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement* (2ª. ed.). (pp. 431-473). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=3224821&tm=1509917711503>

Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>

Carvalho, J. (2009). *Estados financieros: normas para su preparación y presentación*. Capítulo 1. (P. 1-12). Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=7&docID=3198072&tm=1510664424452>

Colombia. Empresa de Servicios Públicos del Meta Edesa S. A. E. S. P. (2011). *Sistema Gestión de Calidad Gestión de Recursos Humanos, Código De Ética y De Buen Gobierno*. Recuperado de <https://www.edesaesp.com.co/wp-content/uploads/2013/05/CODIGO-ETICA-Y-DE-BUEN-GOBIERNO-EDESA-S.A.-E.S.P.pdf>

Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. (pp. 90-94). Bogotá, Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4870512&tm=1511189149110>

Córdoba, M. (20014). *Análisis financiero, unidad 3*. Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=5&docID=4870512&tm=1510665586233>

Corredor, C. (2013). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. ed.). (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 2. (pp.16-20). Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>

Cueto, C. & Cuesta, G. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 2. (pp. 33-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4870250&tm=1510367839242>

Dacasa, E. (2017). *Sobre la ética y la responsabilidad social empresarial*. (Spanish). *Revista Académica, Facultad De Derecho*, 14(29), 43-92. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=lgs&AN=124347352&lang=es&site=eds-live>

Dávila, L. (2017). *OVI – Código de Conducta*. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>

De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). *Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico*. (Spanish). *Empresa Y Humanismo*, 19(2), 69-118. doi: 10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>

De Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. *Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales*. (p. 22-46). Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf)

Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON. *Instrumentos de Responsabilidad Social* (Santiago de Chile, 2013). Obtenido de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>

Diccionario Glosario de Términos servicios públicos (07/03/2019) *Businesscol.com* Negociemos con Colombia. Obtenido de [http://www.businesscol.com/productos/glosarios/glosario\\_serviciospublicos.html](http://www.businesscol.com/productos/glosarios/glosario_serviciospublicos.html)

Duque, J. (2015). *Corrupción, organizaciones criminales y accountability: la apropiación de las regalías petroleras en los Llanos*. (pp. 28-40). Editorial Universidad del Valle. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=8&docID=4760789&tm=1510666611584>



*Empresa De Servicios Públicos de Tocancipa S.A ESP. (2019). Portafolio de Servicios. Pdf. Recuperado de [http://esptocancipa.com/docs/PORTAFOLIO\\_SERVICIOS.pdf](http://esptocancipa.com/docs/PORTAFOLIO_SERVICIOS.pdf)*

*Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 48-50. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>*

*Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia. Dikaion, 22(2). Recuperado de <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>*

*Gutiérrez, E. (2010). Competencias gerenciales, habilidades conocimiento aptitudes, capítulo 2, 4, 6 y 7. Editorial ECOE. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467058&ppg=9>*

*Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de Derecho, (41), (pp. 51-82). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es). Fernández, R. (2010).*

*Jarrín, G. (2015). Habilidades gerenciales la gran industria de Quito, capítulo 2. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11379275&ppg=5>*

*Lombana, J, G. S & otros. Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. edición). (pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>*

*Malfitano, C. Arteaga, R. & Romano, S. (2007). Neuromarketing: cerebrando negocios y servicios, capítulo 9. (pp. 244-245). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3186030&pg=1>*

*Morante Intriago, Ana Rosa (2014). Modelo estratégico para el mejoramiento de los procesos administrativos de CLITOUA S.A. (Memoria Tesis de Grado Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES, Ecuador) Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1933/1/TUBADM002-2014.pdf>*

*Narrillos, R. (2013). Economía social: valoración y medición de la inversión social: método SROI. Madrid: Ecobook. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=858381&lang=es&site=eds-live>*

*Narváez, M. (2017). Teoría de los Stakeholders. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14060>*

*Narvaez, M. (2018). Marketing Corporativo vs. Marketing social. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/18149>*

*Núñez, G. ONU, CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. (2004). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (pp. 19-21). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible>*

*Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014). Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 17-23, 30-31. Recuperado de [http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)*

*Palacios, F., García, D. & Espasandín, F. (2014). Manual práctico de responsabilidad social corporativa: gestión diagnóstico e impacto en la empresa. (pp. 11-28). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de*<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=4909723>

*Palomares, J. & Peset, M. (2015). Estados financieros: interpretación y análisis. (pp.23-43). Madrid, España: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de*<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4569914&tm=1510667176880>

*Páramo, D. (2016). Una aproximación al marketing social. Pensamiento & Gestión. (pp. vii-xii). Recuperado de*<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=122029607&lang=es&site=eds-live>

*Porter, M. (2015). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. 2a. edición. Capítulo 1. Editorial Patria. Recuperado de*<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=15&docID=4824579&tm=1510603257111>

*Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional (4a. Edición). [N.p.]: Ecoe ediciones. Obtenido de*<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=547340&lang=es&site=eds-live>

*Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional. (pp.236-241). Recuperado de*<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3204280&tm=1510418067904>

*Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>*

*Revista Ibero-Americana De Estrategia (RIAE), 16(2), 104-124. doi:10.5585/riae.v16i2.2475. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=124369750&lang=es&site=eds-live>*

*Schwalb, M., & García, I. (2013). Dimensiones de la responsabilidad social del marketing. Utopia Y Praxis Latinoamericana, 18(63), (pp. 434-456). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108747713&lang=es&site=eds-live>*

*Torre, J. (214). Neurociencia, neuroética y biética. p. 44-64. Editorial Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=3224768&tm=1510597504684>*  
*Daniel Peña, D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). FACTORES DETERMINANTES DEL CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DEL CARIBE COLOMBIANO.*

*Triana, K. (2017). OVI - Porter's Five forces. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/12882>*

*Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACE, Programa Administración de Empresas. Descripción general del Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial. Recuperado de*

*[https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/ESCUELAS/ECACEN/L%C3%ADneas\\_de\\_Investigaci%C3%B3n/Presentacion\\_diplomado\\_RSE\\_101008.pdf](https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/ESCUELAS/ECACEN/L%C3%ADneas_de_Investigaci%C3%B3n/Presentacion_diplomado_RSE_101008.pdf)*

*Vélez, M. (2011). Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. (Spanish). Revista Ciencias Estratégicas, 19(25), 55. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=64443920&lang=es&site=eds-live>*

## **Anexos**

En el siguiente enlace sobre Responsabilidad Social Empresarial vs Marketing, se emite un concepto propio sobre el Marketing Social y el Marketing Corporativo, se presenta el sector de la economía al que pertenece la empresa Aguas de puerto Caicedo y su aplicación al Marketing social y corporativo.

- <https://www.youtube.com/watch?v=Nqf-le0y2-s>